

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan dalam dunia usaha yang semakin kompetitif mendorong perusahaan untuk lebih meningkatkan daya saingnya. Aspek manusia memegang peranan penting dalam kelangsungan serta perkembangan perusahaan sebab pada dasarnya setiap aktivitas perusahaan tidak pernah lepas dari elemen manusia. Kegiatan produksi, pemasaran dan teknologi tidak dapat berjalan tanpa dijalankan oleh manusia. Peningkatan kinerja perusahaan tidak terlepas dari kinerja karyawan, meningkatnya kinerja karyawan akan diikuti pula peningkatan kinerja perusahaan, sehingga perlu diketahui apa yang mendorong meningkatnya kinerja karyawan. Nitisemito (2002) menyatakan bahwa untuk dapat meningkatkan kinerja yang tinggi perusahaan perlu menumbuhkan lingkungan kerja dan kegairahan kerja dari para karyawannya. selain sangat diperlukan keharmonisan pengelolaan sumber daya, perbankan juga dituntut untuk dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Lingkungan kerja sangat mempengaruhi kondisi ketegangan emosi, proses berpikir atau proses bekerja seseorang atau karyawan. Dalam bekerja karyawan memerlukan lingkungan kerja tempat kerja yang dapat memberikan ketenangan atau bisa mendukung proses kerjanya. Untuk itu perlu adanya penanganan khusus tentang lingkungan kerja oleh pihak manajemen. pada dasarnya semangat kerja adalah keadaan yang mencerminkan kondisi rohaniah atau perilaku individu untuk melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, serta lebih antusias dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan, Apabila perusahaan mampu meningkatkan lingkungan kerja, maka mereka yang akan memperoleh banyak keuntungan selain lingkungan kerja juga kompensasi yang layak bagi karyawan menjadi faktor yang penting unntuk meningkatkan kinerja. Dengan adanya kompensasi yang layak maka karyawan akan bersungguh – sungguh untuk melakukan pekerjaannya. Para karyawan mungkin akan menghitung-hitung kinerja dan pengorbanan dirinya dengan kompensasi yang diterima. Apabila karyawan merasa tidak puas dengan kompensasi yang didapat,

maka dia dapat mencoba mencari pekerjaan lain yang memberi kompensasi lebih baik. Hal itu cukup berbahaya bagi perusahaan apabila pesaing merekrut / membajak karyawan yang merasa tidak puas tersebut karena dapat membocorkan rahasia perusahaan / organisasi. Kompensasi yang baik akan memberi beberapa efek positif pada organisasi / perusahaan sebagai berikut di bawah ini (T. Hani Handoko (2000)).

Selain dari kompensasi dan lingkungan kerja pelatihan karyawan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Salah satu cara yang dapat ditempuh oleh perusahaan dalam usaha perolehan dan peningkatan sumber daya manusia yang berkualitas adalah dengan program pelatihan terhadap sumber daya manusianya. Menurut Simamora (2001) pelatihan adalah serangkaian aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan keahlian-keahlian, pengetahuan, pengalaman ataupun perubahan sikap seseorang. Program pelatihan akan sangat bermanfaat untuk menciptakan sikap, loyalitas, dan peningkatan kinerja petani. Menurut Mangkunegara (2005) kinerja adalah prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang per satuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Umar dalam Mangkunegara (2005) aspek – aspek yang terdapat dalam kinerja antara lain mutu pekerjaan, kejujuran karyawan, inisiatif, kehadiran, sikap, kerja sama, keandalan, pengetahuan tentang pekerjaan, tanggung jawab dan pemanfaatan waktu kerja. Beberapa hal tersebut menjadi tolak ukur kinerja mitra kerja dalam perusahaan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan selain pelatihan, menurut Handoko (2000) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah kepuasan kompensasi karena kepuasan kompensasi dapat mempengaruhi perilaku karyawan untuk bekerja lebih bersemangat dan memacu tingginya kinerja. Kompensasi merupakan salah satu alat yang potensial untuk memotivasi kerja karyawan. Kepuasan karyawan terhadap kompensasi dapat menyangkut rasa puas karyawan terhadap gaji, tunjangan, serta program kesejahteraan lain yang ditetapkan perusahaan.

Menurut Hasibuan (2002) kebijakan kompensasi, baik besarnya, susunannya, maupun waktu pembayarannya dapat mendorong gairah kerja dan keinginan karyawan untuk mencapai kinerja yang optimal sehingga membantu terwujudnya sasaran perusahaan. Pada umumnya karyawan berharap bahwa kompensasi yang diterimanya mencerminkan kontribusi hasil kerjanya. Selain itu kompensasi yang ditetapkan perusahaan seringkali dinilai kurang memenuhi harapan karyawan karena beban kerja mungkin lebih besar dibandingkan dengan kompensasi yang diterima. Dengan kondisi ini berdampak pada menurunnya motivasi kerja sehingga hasil kerjanya kurang memuaskan. Dengan demikian semakin baik kompensasi yang diberikan perusahaan diharapkan dapat memacu semangat kerja karyawan sehingga memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Rivai (2005) mengemukakan bahwa kompensasi tambahan yang diberikan berdasarkan kebijakan perusahaan terhadap semua karyawan sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan para karyawan. Setiap karyawan harus memberikan kontribusi terbaiknya dan mengetahui tanggung jawab yang diberikan dalam pelaksanaan kerja dan tingkat kinerja yang ingin dicapai dengan mengukur keadaan dan kemampuan yang ada dalam dirinya. Pihak manajemen perusahaan harus banyak memberikan perhatian dan usahanya untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan. Pengelolaan SDM yang baik akan memberikan kemajuan yang signifikan bagi perusahaan.

Fenomena yang terjadi di Bank BRI Bondowoso adalah menurunnya kinerja karyawan CS (*Customer Service*) pada bagian cabang sebesar 20% pada tahun 2014 dari 10% pada tahun sebelumnya. Berikut merupakan data penilaian kinerja karyawan bagian CS (*Customer Service*) PT Bank BRI Pusat Bondowoso

Tabel 1.1. Penilaian Kinerja CS (*Customer Service*) Bagian Cabang Bondowoso

Penilaian kinerja	Tahun 2014		Tahun 2013	
	Jumlah Orang	Persentase	Jumlah Orang	Persentase
Baik	6	20	3	10
Cukup	20	66,67	18	60
Kurang	4	13,33	9	30
Total	30	100,00	30	100,00

Sumber: Supervisor Peneliti Internal (SPI) BRI Pusat Bondowoso

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa terjadi penurunan kinerja CS (*Customer Service*) yaitu hanya 3 orang pegawai (10%) yang mendapat nilai baik dibanding tahun 2014 sebanyak 6 orang (20%). Penilaian kinerja cukup menurun dari 20 orang (66,67%) menjadi 18 orang (60%). Penilaian kinerja karyawan dengan nilai kurang baik bertambah dari 4 orang (13,33%) pada tahun 2013 menjadi 9 orang (30%) di tahun 2014. Jadi pencapaian kinerja karyawan CS (*Customer Service*) PT. Bank BRI Cabang Bondowoso berdasarkan Supervisor Peneliti Internal SPI dapat dikatakan belum optimal dan cenderung menurun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf Supervisor Peneliti Internal (SPI) PT. Bank BRI Bondowoso salah satu indikasi menurunnya kualitas kinerja CS (*Customer Service*) karena banyaknya keluhan atau klaim yang datang dari nasabah. Keluhan tersebut antara lain : nasabah harus menunggu terlalu lama untuk memperoleh pelayanan bank. Faktor lama tersebut diduga disebabkan terlalu banyak pekerjaan yang dibebankan kepada CS (*Customer Service*) bagian cabang pembantu. CS (*Customer Service*) bagian cabang pembantu harus membuat laporan ganda. Laporan ganda diperuntukkan pusat dan bagian cabang sendiri. Dan menurut staf Supervisor Peneliti Internal (SPI) PT. Bank BRI Bondowoso indikasi lain penurunan disebabkan oleh kompensasi yang diperoleh CS (*Customer Service*) Cabang sama dengan

kompensasi yang diperoleh oleh CS (*Customer Service*) BRI pusat. Akan tetapi beban kerja yang dibebankan lebih berat. Dan menurut staf Supervisor Peneliti Internal (SPI) PT. Bank BRI Bondowoso indikasi lain penurunan disebabkan oleh kompensasi yang diperoleh CS (*Customer Service*) Cabang sama dengan kompensasi yang diperoleh oleh CS (*Customer Service*) BRI pusat. Akan tetapi beban kerja yang dibebankan lebih berat.

Hal ini juga berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aris Setianto (2010) penelitian ini untuk mengetahui apakah variabel bebas lingkungan kerja, kompensasi dan pelatihan kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat kinerja karyawan sehingga dapat membantu mempermudah perusahaan dalam mencapai tujuannya. Hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara lingkungan kerja terhadap kinerja, kompensasi terhadap kinerja dan pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan.

Pada dasarnya apabila suatu perusahaan telah mengetahui dan memenuhi kebutuhan karyawan sesuai dengan keinginannya serta karyawan telah mengetahui dan memahami tugas-tugas yang dibebankan oleh perbankan secara baik dan benar, maka dapat dipastikan bahwa kinerja karyawan akan meningkat sehingga produktivitas perusahaan akan mengalami kenaikan. Karena pemenuhan kebutuhan tersebut dapat mendorong karyawan berperilaku dalam rangka mencapai tujuan perbankan. Jadi apabila kinerja karyawan baik maka tujuan perbankan akan tercapai. Sehingga dapat dikatakan tujuan perusahaan mempunyai hubungan yang positif dengan kompensasi dan kinerja karyawan. Hubungan positif tersebut dapat diartikan bahwa karyawan yang mempunyai kinerja yang baik, apabila mendapatkan kompensasi yang sepadan, sebaliknya mereka yang memiliki kinerja rendah, dimungkinkan mereka merasa kinerja mereka tidak dihargai dengan kompensasi yang sesuai.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam meningkatkan kinerja yang tinggi perusahaan perlu menumbuhkan lingkungan kerja dan kegairahan kerja dari para karyawannya. selain sangat diperlukan keharmonisan pengelolaan sumber daya, perbankan juga dituntut untuk dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Lingkungan kerja sangat mempengaruhi kondisi ketegangan emosi, proses berpikir atau proses bekerja seorang atau karyawan. Dalam bekerja karyawan memerlukan lingkungan kerja tempat kerja yang dapat memberikan ketenangan atau bisa mendukung proses kerjanya, juga dibutuhkan kompensasi yang sesuai karena dengan kompensasi yang ssesuai akan membuat karyawan semakin bersemangat bekerja. Sehingga peningkatan kinerja akan terjadi pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bondowoso.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja CS (*Customer Service*) pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bondowoso?
2. Apakah kompensasi berpengaruh terhadap kinerja CS (*Customer Service*) pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bondowoso?
3. Apakah pelatihan kerja berpengaruh terhadap kinerja CS (*Customer Service*) pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bondowoso?
4. Apakah lingkungan kerja, kompensasi, dan pelatihan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja CS (*Customer Service*) pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bondowoso?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka dapat disusun tujuan kegunaan penelitian adalah untuk mengetahui:

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap peningkatan kinerja CS (*Customer Service*) pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bondowoso .
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel kompensasi terhadap peningkatan kinerja CS (*Customer Service*) pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bondowoso .
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelatihan kerja terhadap peningkatan kinerja CS (*Customer Service*) pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bondowoso .
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel lingkungan kerja, kompensasi, dan pelatihan kerja secara simultan terhadap peningkatan kinerja CS (*Customer Service*) pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bondowoso .

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pihak perbankan dalam menerapkan dan melaksanakan peningkatan kinerja karyawan khususnya bagian kinerja CS (*Customer Service*)
2. Sebagai salah satu referensi bagi penulis, pihak perusahaan, dan para calon peneliti selanjutnya.
3. Bagi akademis sebagai bahan kajian ilmiah dan menambah referensi bagi dunia ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia khususnya dalam meningkatkan peningkatan kinerja.